

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan penulis pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan administrasi terhadap peserta dan penerima pensiun pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram sudah berjalan dengan baik, melalui indikator yaitu: Bukti Langsung, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati.

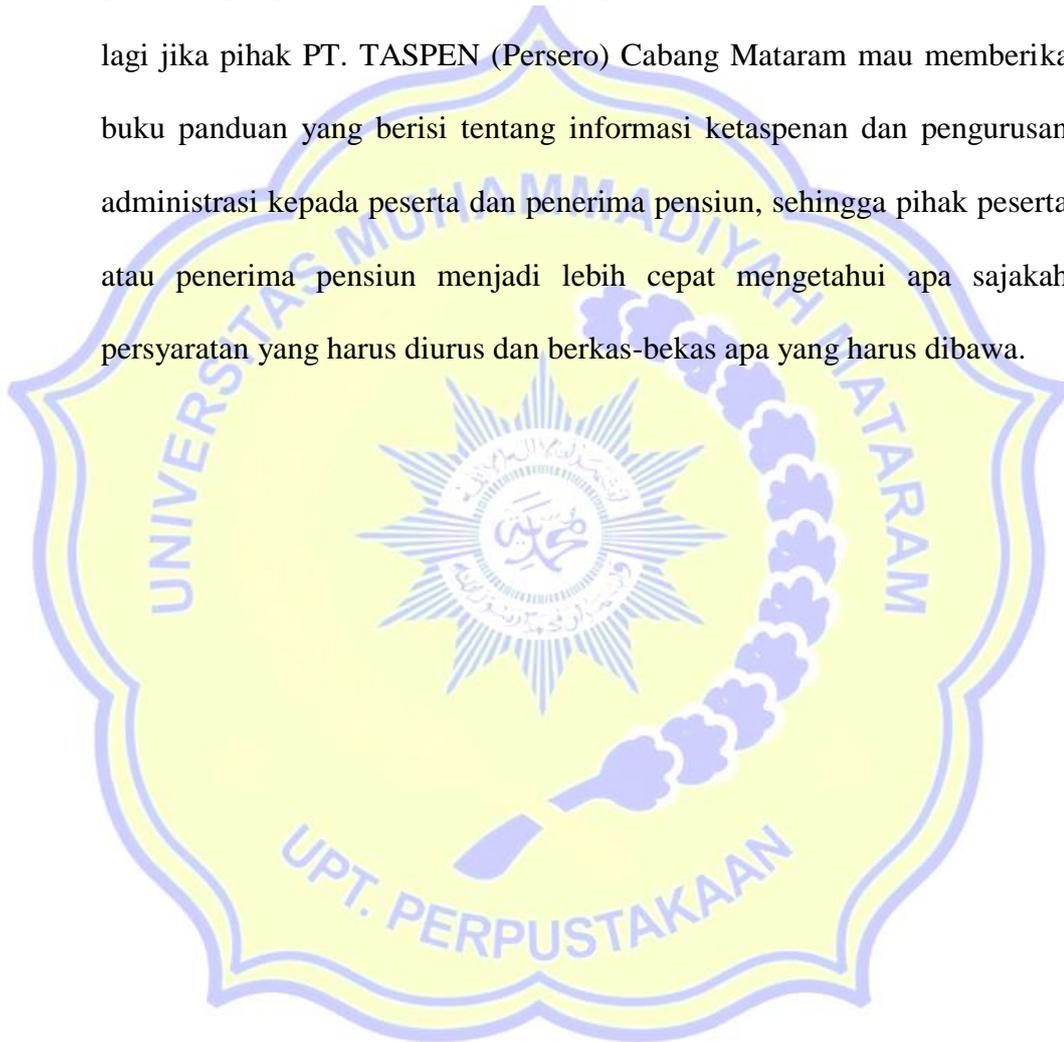
Dalam lima indikator tersebut yang lebih dominan dalam kualitas pelayanan dapat dilihat dari bukti langsung, hal ini buktikan dengan ada sarana kerja seperti peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu kemudian ada juga fasilitas penunjang pelayanan seperti fasilitas pelayanan, alat panggil dan kotak sarana.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat diberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram antara lain:

1. Dalam hal sarana dan fasilitas masih perlu menambahkan atap pada tempat parkir kendaraan (sepada motor) bagi pengunjung. Dengan demikian kenyamanan dan keamanan saat peserta dan penerima pensiun mengurus Taspen Dapat lebih terjamin.

2. Dalam hal menanggapi pertanyaan dari beberapa peserta dan penerima pensiun terkait dengan informasi ketaspenan, pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram diharapkan selalu memberikan penjelasan secara detail kepada peserta dan penerima pensiun tersebut tentang prosedur pengurusan administrasi yang harus dilakukan. Akan lebih baik lagi jika pihak PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram mau memberika buku panduan yang berisi tentang informasi ketaspenan dan pengurusan administrasi kepada peserta dan penerima pensiun, sehingga pihak peserta atau penerima pensiun menjadi lebih cepat mengetahui apa sajakah persyaratan yang harus diurus dan berkas-berkas apa yang harus dibawa.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Crytalia, O.G. 2015. “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajemen Dan Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka
- Maulana, A.K. dan Larasati, E. 2014 “*Analisis Kualitas Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang*”. Skripsi Aminitrasi Publik Universitas Diponegoro
- Moenir. A.S. 2000. *Problematika Karyawan Dan Perusahaan*, Pelita Ilmu Bandung
- 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indionesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, L.J. 1990. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nismawati, SE. 2017. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.
- Narbuko, C. dan Achamadi, A. 1999. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2001 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Qulity Management)*. Penerebit: Ghalia Indonsia
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988 *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”.*journal of retailing*. Vol 64 (1) pp 21-37
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung

- Purnomo, R.S. 2011. *Kualitas Pelayanan Administrasi PT. TASPEN (Persero) Cabang Medium Terhadap Peserta Dan Penerima Taspen*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Ramdhani, D.V. 2014. “*Kualitas Pelayanan Adminitrasi Terpadu (kecamatan di kantor kecamatan gondokusuman yogyakarta)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Analisis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ratminto dan atik. 2005. *Manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. Yongyakarta: Pustaka pelajar
- Rahmawati, Y. 2017. *Kualiatas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten wonosobo* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Sudriamunawar. 2002. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Pustaka Ramadhan. Bandung
- Schiffman dan kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen. Edisi 7*. Prentice Hall. Jakarta
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sedianingsih. 2010. *Teori dan Administrasi Kesekretarian*. Jakarta: Kencana Pustaka
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Impelementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siangan S.P. 2004. *Filsafat adminitrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian . 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta

Sutopo, H.B. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas
Sebelas Maret Press

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif
dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono. F. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit
Andi

————— 2005. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta

————— 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang

Yuliawan, R. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Adminitrasi Akademik
Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. Universitas Airlangga

Wibawa, S. dan purbokusumo, Y. 2015. “*peningkatan kualitas pelayanan
adminitrasi*”. JKAP Volume 2, No.2 Nopember 1998

Wardani, T. U. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
pada bisnis jasa transportasi Gojek studi kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatra
Utara*

<http://www.banyumaskab.go.id>

<http://ejournal.stiedewantara.ac.id>

<https://eprints.uny.ac.id>

<http://www.fisip.undip.ac.id>

Peraturan-peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang
Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
Intansi Pemerintahan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



LAMPIRAN

MANUSKRIP WAWANCARA

Nama : Esther Adelinda

Umur : 70

Tempat : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Informan : Peserta Taspen

Peneliti	Tersedianya Sarana dan Fasilitas Pelayanan?
Esther Adelinda	Pelayanan dari karyawannya sudah bagus dilihat adanya saran dan prasarana yang cukup sehingga proses pelayanan itu bisa berjalan dengan lancar
Peneliti	Kecermatan pegawai dalam melayani peserta Taspen?
Esther Adelinda	Pegawai disini sudah teliti dan cermat, selama saya mengurus pensiunan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai
Peneliti	Apakah pegawai tanggap (merespon dengan cepat) terhadap keinginan peserta dalam memberikan pelayanan?
Esther Adelinda	ketika saya kebingungan tentang persyaratan melakukan perekaman ulang saya bertanya ke bagian security disitu langsung dikasih apa saja persyaratannya
Peneliti	Apakah Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat?
Esther	pelayanan diisi cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya

Adelinda	pegawai. Jika pegawai cuman satu atau dua ya pelayanannya lama mas
Peneliti	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Esther Adelinda	saya mendapatka jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya sih mas
Peneliti	Apakah Pegawai Mendahulukan Kepentingan Peserta Taspen?
Esther Adelinda	iya, mendahulukan kami yang datang dulu
Peneliti	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun?
Esther Adelinda	saya lihat pegawai ramah-ramah tadi pas saya masuk juga langsung disambut dengan baik tapi tidak tahu kalau semuanya ramah atau tidak, saya hanya kasih tahu apa yang saya rasakaa saat tadi

Nama : Sudirman SH

Umur : 59

Tempat : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Informan : Peserta Taspen

Peneliti	Tersedianya Sarana dan Fasilitas Pelayanan
----------	--

Sudirman SH	untuk membantu agar persoalan-persoalan yang muncul bisa di perbaiki dengan cara membuktikan bahwa penting pelayanan itu di bantu dengan di sediakan kotak saran
Peneliti	Kecermatan pegawai dalam melayanai peserta Taspen?
Sudirman SH	sudah cermat,tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi
Peneliti	Apakah pegawai tanggap (merespon dengan cepat) terhadap keinginan peserta dalam memberikan pelayanan?
Sudirman SH	pelayanan yang berikan oleh pegawai disini sangat bagus karna cepat merespon ketika mengurus masalah pensiunan, langsung merespon dengan baik apa saja kebutuhan peserta taspen yang harus dipenuhi
Peneliti	Apakah Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat?
Sudirman SH	pelayanan cepat dan tepat tapi tergantung antriannya
Peneliti	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Sudirman SH	pelayanan yang dilakukan tidak selalu bisa ditunggu, namun apabila penyelesaiannya memerlukan waktu beberapa hari,

	pegawai akan memberikan bukti pengambilan
Peneleiti	Apakah pegawai Mendahulukan Kepentingan Peserta Taspen?
Sudirman SH	iya, petugas disini sudah mendahulukan kepentingan peserta
Peneliti	Peneliti: Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun?
Sudirman SH	iya, pegawai melayani dengan sopan santun, namun untuk keramahan perlu ditingkatkan lagi

Nama : Hj. Aluh Nurhamdah

Umur : 57

Tempat : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Informan : Peserta Taspen

Peneliti	Tersedianya Sarana dan Fasilitas Pelayanan?
Hj. Aluh Nurhamdah	bahwa pelayanan di taspen sudah bagus dan cepatdi lihat dari bukti langsung adanya alat bantu seperti pengeras suara di ruang tunggu itu sangat membantu karena kebanyakan

	pesertanya juga para lansia
Peneliti	Kecermatan pegawai dalam melayani peserta Taspen?
Hj. Aluh Nurhamdah	menurut saya sudah cermat, saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan
Peneliti	Apakah pegawai tanggap (merespon dengan cepat) terhadap keinginan peserta dalam memberikan pelayanan?
Hj. Aluh Nurhamdah	sudah cepat dan tepat saya mengurus enrollment saja tidak perlu menunggu lama
Peneliti	Apakah Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan tepat?
Hj. Aluh Nurhamdah	pelayanannya cepat dan tepat asal ada banyak pegawai yang mengurus
Peneliti	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Hj. Aluh Nurhamdah	saya waktu mengurus enrollment tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti stempel untuk mengambil ketika kartu karip sudah jadi
peneliti	Apakah pegawai Mendahulukan Kepentingan Peserta Taspen?
Hj. Aluh Nurhamdah	Saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani

Peneliti	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun?
Hj. Aluh Nurhamdah	Tadi di sambut dengan baik mas pas kesini langsung menanyakan keperluannya apa, ada permasalahan apa gtu mas, ramah menurut saya tapi belum tau juga kalau orang lain, tapi kayaknya pelayanan yang diberikan sama, tadi saya juga melihat pegawai sedang mengobrol dengan peserta yang lain

Nama : Seri pujiati

Umur : 57

Tempat : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Informan : Peserta Taspen

Peneliti	Tersedianya Sarana dan Fasilitas Pelayanan?
Seri pujiati	saya rasa sarana dan fasilitas cukup baik dan lengkap misalnya ruang tunggu yang sudah cukup luas dan tertata rapi AC juga cukup dingin
Peneliti	Kecermatan pegawai dalam melayani peserta Taspen?
Seri pujiati	hanya beberapa pegawai yang cermat mungkin karna bukan bidang
Peneliti	Apakah pegawai tanggap (merespon dengan cepat) terhadap keinginan peserta dalam memberikan pelayanan?

Seri pujiati	pegawainya cepat respon baru kita masuk ruangan saja udah ditanya alasan kita kesini, terus langsung disuruh menghadap pegawai yang tugasnya di bagian pelayanan jika ada masalah yang masih bingung
Peneliti	Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan tepat?
Seri pujiati	sudah cepat dan tepat saya mengurus pensiunan janda saja tidak menunggu perlu menunggu cukup 1 jam sudah selesai
Peneliti	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
Seri pujiati	Saya hari ini melakukan perekaman data untuk pembuatan Karip Elektronik, tapi tidak bisa sehari langsung jadi kemudian di buku tabungan ataupun karip yang lama itu dibubuhi stempel untuk memmbuktikan kalau sudah melakukan perekaman data dan itu nanti di serahkan di Bank tempat saya mengambil uang tunjangan
Peneliti	Apakah pegawai mendahulukan Kepentingan Peserta Taspen?
Seri pujiati	petugas disini sudah mendahulukan kepentingan peserta buktinya saja aja tadi sudah waktu jam istirahat pegawai masih aja melayani saya
Peneliti	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun?

Seri pujiati	pegawai disini ramah mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau pegawai yang lain
--------------	--

Nama : H. Arif Rahman S.Ip

Umur : 59

Tempat : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram

Informan : Peserta Taspen

Peneliti	Tersedianya Sarana dan Fasilitas Pelayanan?
H. Arif Rahman S.Ip	untuk masalah sarana sudah cukup baik tetapi alangkah lebih baiknya masalah parkir yang ada didepan tempat berteduhnya dibesarkan biar motor tidak kepanasan
Peneliti	Kecermatan pegawai dalam melayani peserta Taspen?
H. Arif Rahman S.Ip	Selama saya mengurus pensiunan belum pernah ada kesalahan yang dilakukan oleh pegawai, mereka teliti
Peneliti	Apakah pegawai tanggap (merespon dengan cepat) terhadap keinginan peserta dalam memberikan pelayanan?
H. Arif Rahman	disini tidak ada pilih-pilih kalau ada yang datang duluan akan dilayani lebih dahulu tetapi tetap antri. Peserta yang datang kan

S.Ip	tidak sedikit jadi tidak bisa datang kemudian langsung dilayani, harus antri dulu.
Peneliti	Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan tepat?
H. Arif Rahman S.Ip	pegawai disini bagus, saya baru datang dan kebetulan petugasnya juga tidak sibuk jadi ya langsung dilayani, kayaknya tidak ada pilih-pilih peserta
Peneliti	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
H. Arif Rahman S.Ip	ketika pelayanan tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga saya diberikan tanda stempel dibuku tabungan saya
Peneliti	Apakah Pegawai Mendahulukan Kepentingan Peserta Taspen
H. Arif Rahman S.Ip	bahwa ketika itu saya mau melakukan perekaman data yang dikasih tau oleh Bank tempat pengambilan tunjangan untuk membuat Karip Elektronik langsung di kasih nomor antrian dan masuk keruangan belakang dan langsung disambut dengan baik oleh pegawai di ruangan itu, dan sangat sabar ketika saya selalu salah dalam melakukan perekaman suara
Peneliti	Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun?

H. Arif Rahman S.Ip	pegawai sudah pada ramah dan sopan mas baru saja saya sudah di kasih senyum
---------------------------	---

Nama : yudi
 Umur : 53
 Tempat : PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram
 Informan : Pegawai Layanan

peneliti	Apakah Sarana dan Fasilitas yang ada di Taspen sudah memenuhi kebutuhan peserta?
yudi	kami sudah memenuhi kebutuhan peserta baik itu peralatan maupun perlengkapan kerja dan fasilitas yang ada untuk mempermudah dalam hal melayani peserta
Peneliti	Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani peserta
Yudi	kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua peserta taspen yang datang kemari mas dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak terdaji kesalahan
Peneliti	Menurut bapak, bagaimana respon atau tanggapan pegawai dalam

	menanggapi keluhan peserta
Yudi	kami merespon langsung mas jika ada peserta Taspen yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan. Didepan ruang pelayanan juga ada kotak saran
Peneliti	Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
Yudi	kami sudah melakukan pelayanan cepat dan tepat dalam melayani peserta Taspen. Contohnya ketika peserta Taspen ingin mengurus perekam ulang kami melakukan dengan cepat tidak sampai sepuluh menit dalam mengurus perekaman ulang.
Peneliti	Apakah ada jaminan waktu dalam pelayanan?
Yudi	kami memberikan jaminan tepat waktu mas dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si mas
Peneliti	Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan peserta taspen dari pada kepentingan pribadi?
Yudi	seharusnya seperti itu mas. Karena tujuan kami disini adalah melayani peserta Taspen jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan peserta Taspen
peneliti	Apakah pegawai sudah melayani peserta taspen dengan sopan

	santun?
Yudi	kami rasa sudah melayani peserta dengan sopan dan ramah, agar peserta Taspen merasa senang dengan sikap yang kami berikan.



Trianggulasi Sumber

Pertanyaan 1 : Tersedianya Sarana dan Fasilitas Pelayanan?

Informan	Jawaban
Yudi	kami sudah memenuhi kebutuhan peserta baik itu peralatan maupun perlengkapan kerja dan fasilitas yang ada untuk mempermudah dalam hal melayani peserta
Esther Adelinda	Pelayanan dari karyawannya sudah bagus dilihat adanya saran dan prasaranan yang cukup sehingga proses pelayanan itu bisa berjalan dengan lancar
Sudirman SH	untuk membantu agar persoalan-persoalan yang muncul bisa di perbaiki dengan cara membuktikan bahwa penting pelayanan itu di bantu dengan di sediakan kotak saran
Hj. Aluh Nurhamdah	bahwa pelayanan di taspen sudah bagus dan cepatdi lihat dari bukti langsung adanya alat bantu seperti pengeras suara di ruang tunggu itu sangat membantu karena kebanyakan pesertanya juga para lansia.
Seri pujiati	saya rasa sarana dan fasilitas cukup baik dan lengkap mas misalnya ruang tunggu yang sudah cukup luas dan tertata rapi AC juga cukup dingin
H. Arif Rahman S.Ip	untuk masalah sarana sudah cukup baik tetapi alangkah lebih baiknya

	masalah parkir yang ada didepan tempat ataknya dibesarkan biar motor tidak kepanasan
--	--

Pertanyaan 2 : Kecermatan pegawai dalam melayani peserta Taspen?

Informan	Jawaban
Yudi	kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua peserta taspen yang datang kemari mas dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak terdaji kesalahan
Esther Adelinda	Pegawai disini sudah teliti dan cermat, selama saya mengurus pensiunan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai
Sudirman SH	sudah cermat,tetapi terkadang juga ada keliru-keliru. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi
Hj. Aluh Nurhamdah	untuk pegawai yang ada diruangan pelayanan sudah cukup merespon
Seri pujiati	hanya beberapa pegawai yang cermat

	mungkin karna bukan bidang
H. Arif Rahman S.Ip	sudah cermat mas, tetapi terkadang juga ada keliru-keliru dari saya sendiri lupa membawa persyaratan jadi tidak bisa dilayani

Pertayaan 3 : Apakah pegawai tanggap (merespon dengan cepat) terhadap keinginan peserta dalam memberikan pelayanan?

Informan	Jawaba
Yudi	kami merespon langsung jika ada peserta Taspen yang memberikan keluhan langsung dengan pelayanan yang kami berikan. Didepan ruang pelayanan juga ada kotak saran
Esther Adelinda	ketika saya kebingungan tentang persyaratan melakukan perekaman ulang saya bertanya ke bagian security disitu langsung dikasih apa saja persyaratannya
Sudirman SH	yah, petugas telah merespon baik
Hj. Aluh Nurhamdah	sudah cepat dan tepat, saya mengurus enrollment saja tidak perlu menunggu lama.

Seri pujiati	pegawainya cepat respon baru kita masuk ruangan saja udah ditanya alasan kita kesini, terus langsung disuruh menghadap pegawai yang tugasnya di bagian pelayanan jika ada masalah yang masih bingung
H. Arif Rahman S.Ip	disini tidak ada pilih-pilih, kalau ada yang datang duluan akan dilayani lebih dahulu tetapi tetap antri. Peserta yang datang kan tidak sedikit jadi tidak bisa datang kemudian langsung dilayani, harus antri dulu.

Pertanyaan 4 : Apakah Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat?

informan	Jawaban
Yudi	kami sudah melakukan pelayanan cepat dan tepat dalam melayani peserta Taspen. Contohnya ketika peserta Taspen ingin mengurus perekam ulang kami melakukan dengan cepat tidak sampai sepuluh menit dalam mengurus perekaman ulang.
Esther Adelinda	pelayanan diisi cepat dan tepat, tapi tergantung ada atau tidaknya pegawai. Jika pegawai cuman satu

	atau dua ya pelayanannya lama mas
Sudirman SH	pelayanan cepat dan tepat tapi tergantung antriannya
Hj. Aluh Nurhamdah	pelayanannya cepat dan tepat asal ada banyak pegawai yang mengurus
Seri pujati	sudah cepat dan tepat , saya mengurus pensiunan janda saja tidak menunggu perlu menunggu cukup 1 jam sudah selesai
H. Arif Rahman S.Ip	pegawai disini bagus, saya baru datang dan kebetulan petugasnya juga tidak sibuk jadi ya langsung dilayani, kayaknya tidak ada pilih-pilih peserta

Pertayaan 5: Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?

Informan	Jawaban
Yudi	kami memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si mas

Esther Adelinda	saya mendapatka jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya sih
Sudirman SH	pelayanan yang dilakukan tidak selalu bisa ditunggu, namun apabila penyelesaiannya memerlukan waktu beberapa hari, pegawai akan memberikan bukti pengambilan
Hj. Aluh Nurhamdah	saya waktu mengurus enrollment mas,tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti stempel untuk mengambil ketika kartu karip sudah jadi.
Seri pujiati	Saya hari ini melakukan perekaman data untuk pembuatan Karip Elektronik, tapi tidak bisa sehari langsung jadi kemudian di buku tabungan ataupun karip yang lama itu dibubuhi stempel untuk memmbuktikan kalau sudah melakukan perekaman data dan itu nanti di serahkan di Bank tempat saya mengambil uang tunjangan
H. Arif Rahman S.Ip	ketika pelayanan tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga saya diberikan tanda stempel dibuku tabungan saya

Pertayaan 6: Apakah pegawai Mendahulukan Kepentingan Peserta Taspen?

informan	Jawaban
Yudi	seharusnya seperti itu. Karena tujuan kami disini adalah melayani peserta Taspen jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan peserta Taspen
Esther Adelinda	iya mas, mendahulukan kami yang datang
Sudirman SH	iya, petugas disini sudah mendahulukan kepentingan peserta
Hj. Aluh Nurhamdah	tidak. Saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani
Seri pujiati	petugas disini sudah mendahulukan kepentingan peserta mas, buktinya saja aja tadi sudah waktu jam istirahat pegawai masih aja melayani saya
H. Arif Rahman S.Ip	bahwa ketika itu saya mau melakukan perekaman data yang dikasih tau oleh Bank tempat pengambilan tunjangan untuk membuat Karip Elektronik langsung di kasih nomor antrian dan masuk keruangan belakang dan langsung disambut dengan baik oleh pegawai di ruangan itu, dan sangat sabar ketika saya selalu salah dalam melakukan perekaman suara

Pertayaan 7: Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun?

Informan	Jawaban
Yudi	kami rasa sudah melayani peserta dengan sopan dan ramah, agar peserta Taspem merasa senang dengan sikap yang kami berikan.
Esther Adelinda	saya lihat pegawai ramah-ramah tadi pas saya masuk juga langsung disambut dengan baik tapi tidak tahu kalau semuanya ramah atau tidak mas, saya hanya kasih tahu apa yang saya rasakaa saat tadi.
Sudirman SH	iya, pegawai melayani dengan sopan santun, namun untuk keramahan perlu ditingkatkan lagi
Hj. Aluh Nurhamdah	Tadi di sambut dengan baik pas kesini langsung menanyakan keperluannya apa, ada permasalahan apa gtu mas, ramah menurut saya mas, tapi belum tau juga kalau orang lain, tapi kayaknya pelayanan yang diberikan sama, tadi saya juga melihat pegawai sedang mengobrol dengan peserta yang lain

Seri pujiati	pegawai disini ramah, mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain mas.
H. Arif Rahman S.Ip	pegawai sudah pada ramah dan sopan baru saja saya sudah di kasih senyum



DOKUMENTASI



Gambar :Hasil wawancara dengan peserta taspen



Gambar :Hasil wawancara dengan peserta taspen



Gambar : Hasil wawancara dengan peserta taspen



Gambar : Hasil wawancara dengan peserta taspen





PT TASPEN (PERSERO)

Kantor Cabang Mataram
Jl. Langko No.62
Telp.(0370) 632722 Faksimile.(0370) 636954

15 Maret 2019

Nomor : SRT-147/C.5.7/032019
Sifat : Penting
Lampiran : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Sosial Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Di Mataram

Perihal : Persetujuan Penelitian An. JONI PRANATA NIM. 21512A0096

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 127/II.3.AU/F/III/2019 tanggal 02 Maret 2019 Perihal : Mohon Ijin Penelitian mahasiswa atas nama :

Nama : JONI PRANATA;
NIM : 21512A0096;
Jurusan : Administrasi;
Program Study : Administrasi Bisnis;
Tujuan : Untuk Memperoleh Data (wawancara langsung ke Peserta yang hadir ke PT TASPEN;
Tempat / Judul: Kualitas Pelayanan Administrasi PT TASPEN (Pesero) Kantor Cabang Mataram Kepada Peserta dan Penerima Pensiun;
Lokasi Penelitian : PT TASPEN Cabng Mataram.

Pada dasarnya kami menyetujui permohonan penelitian Saudara dan agar menyapaikan jadwal penelitian dimaksud.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PT TASPEN (PERSERO)
Pl. Kepala Kantor Cabang Mataram,



EFRIDA SARI
NIK. 3532



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 127 /II.3.AU/F/III/2019
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : **Mohon Ijin Penelitian**

Mataram, 24 Jumadil Akhir 1440 H
02 Maret 2019

Kepada
Yth : **Kepala Taspen (Persero) Cabang Mataram**
di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **JONI PRANATA**
2. NIM : **21512A0096**
3. Jurusan : **Administrasi**
4. Program Studi : **Administrasi Bisnis**
5. Tujuan : **Untuk Memperoleh Data**
6. Tema / Judul : **"Kualitas Pelayanan Administrasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram Kepada Peserta dan Penerima Taspen"**
7. Lokasi Penelitian : **PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram**

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/ijin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dekan,

Drs. H. M. Junaidi, M.M
NIDN. 0807066201

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan (untuk maklum)
3. Arsip.



UNIVERSITA S MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS AKREDITASI B

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp.63180 – 633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

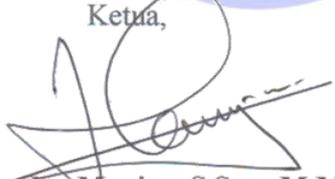
**Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi PT. Taspen (Persero) Cabang
Mataram Kepada Peserta Dan Penerima Taspen**

Nama : JONI PRANATA
Nim/Angkatan : 21512A0096
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi-Bisnis/Perbankan
Dosen Pembimbing Utama : Drs. H. Abdurrahman, MM

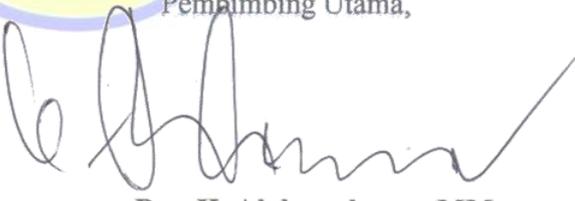
Kegiatan Konsultasi

No	Hari&Tanggal		Keterangan	Paraf
	Masuk	Keluar		
				
				

Mengetahui :
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.
NIDN. 0828108404

Mataram, Juli 2019
Pembimbing Utama,


Drs. H. Abdurrahman, MM
NIDN. 0804116101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS AKREDITASI B

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp.63180 – 633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

**Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi PT. Taspen (Persero) Cabang
Mataram Kepada Peserta Dan Penerima Taspen**

Nama : JONI PRANATA
Nim/Angkatan : 21512A0096
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Bisnis/Perbankan
Dosen Pembimbing Pendamping : Rishan Adha, S.E., M.E

Kegiatan Konsultasi

No	Hari&Tanggal		Keterangan	Paraf
	Masuk	Keluar		
	6/4/19	6/4/19	- Pembahasan administrasi wawancara	
	21/4/19	22/4/19	- Kesediaan anggota rumah mudat dan teman	
	28/4/19	28/4/19	- Pembahasan dan kesimpulan	
	28/5/19	28/5/19	ALL uyan skripsi	

Mengetahui :
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.
NIDN .0828108404

Mataram, MEI 2019
Pembimbing Pendamping,

Rishan Adha, S.E., M.E
NIDN .0813078902



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini Selasa Tanggal Dua Puluh Tiga Bulan Juli Tahun 2019 pukul 11.00 Wita telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dengan predikat CUKUP / ~~MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN ~~CAM LAUDE~~, Mahasiswa :

Nama : JONI PRANATA
NIM : 21512A0096
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis.
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN".

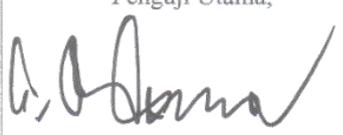
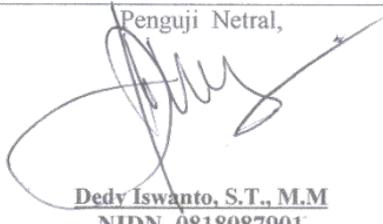
Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. Abdurrahman,MM NIDN. 0804116101	PU	3.52
2	Rishan Adha, S.E., M.E NIDN. 0813078902	PP	3.55
3	Dedy Iswanto, S.T., M.M NIDN. 0818087901	PN	3.40
TOTAL			10.47

Jumlah IP 10.47
AI IP $\frac{10.47}{3} = 3.49$
Jmlh Penguji

Mataram, 23 Juli 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Drs. H. Abdurrahman,MM NIDN. 0804116101	 Rishan Adha, S.E., M.E NIDN. 0813078902	 Dedy Iswanto, S.T., M.M NIDN. 0818087901



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **JONI PRANATA**

NIM : 21512A0096

Jurusan : Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : PERBANKAN

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.5	7.0	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.5	7.0	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.5	7.0	
4	Methodologi	3	3.5	10.50	
5	Penyajian Data	3	3.5	10.50	
6	Analisa Data	4	3.5	14.0	
7	Kesimpulan	2	3.5	7.0	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.5	10.5	
9	Bahasa	2	4.0	8	
10	Sikap	2	4.0	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP -----

TOTAL B

3.52

Mataram, 23 Juli 2019

Penguji Utama,

Drs. H. Abdurrahman, MM

NIDN. 0804116101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **JONI PRANATA**
NIM : 21512A0096
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN"**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.6	7.2	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.6	7.2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.6	7.2	
4	Methodologi	3	3.6	10.8	
5	Penyajian Data	3	3.5	10.5	
6	Analisa Data	4	3.6	14.4	
7	Kesimpulan	2	3.5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.4	10.2	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		90.5	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

$$\frac{90.5}{25} = 3.55$$

Mataram, 23 Juli 2019
Penguji Pendamping,


Rishan Adha, S.E., M.E
NIDN. 0813078902



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **JONI PRANATA**
NIM : 21512A0096
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PT. TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM KEPADA PESERTA DAN PENERIMA TASPEN"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	83	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4		
3	Wawasan Pengetahuan	2	3		
4	Methodologi	3	3		
5	Penyajian Data	3	2		
6	Analisa Data	4	4		
7	Kesimpulan	2	3		
8	Konsistensi Bahasan	3	3		
9	Bahasa	2	3		
10	Sikap	2	4		
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP

TOTAL B

Mataram, 23 Juli 2019

Penguji Netral,

Dedy Iswanto, S.T., M.M
NIDN. 0818087901